

BAB. 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit, sebagai suatu pelayanan publik memiliki tugas untuk menyelenggarakan kegiatan dalam rangka memenuhi hak dasar manusia untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam peningkatan mutu hidup masyarakat, terutama pada fasilitas kesehatan seperti rumah sakit (Kaushik *et al.*, 2009).

Dalam era digitalisasi saat ini, penerapan teknologi informasi menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, termasuk pada proses pendaftaran pasien rawat jalan. Salah satu inovasi yang telah diimplementasikan adalah Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM dapat membantu pasien untuk melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa harus melalui antrian panjang di loket pendaftaran, dengan adanya mesin APM diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan pasien (Afifah & Prasastin, n.d.).

Fitur yang ditawarkan pada mesin APM cukup banyak misalnya dengan menggunakan mesin ini pasien dapat melakukan proses pendaftaran dengan waktu yang singkat dan pasien juga diberi fasilitas untuk dapat menentukan atau memilih dokter sesuai dengan keinginannya. Selain itu, mesin APM juga dapat digunakan sebagai proses booking pemeriksaan untuk beberapa hari ke depan ataupun booking pemeriksaan untuk satu bulan berikutnya atau maksimal booking tidak lebih dari 35 hari. Apabila pasien telah mengisikan data diri, poli pemeriksaan yang dituju, dan memilih dokter yang akan menangani pasien, maka mesin akan memberikan output berupa nomor antrian.

Sistem yang mudah digunakan akan berpengaruh dalam peningkatan niat pengguna untuk menggunakan sistem sebagai kebaikan dari sistem yang mudah digunakan (Sakit *et al.*, n.d.). Dalam penggunaan sistem informasi, sebagian besar pengguna akan melihat kemudahan dan kegunaannya. Apabila pengguna merasa

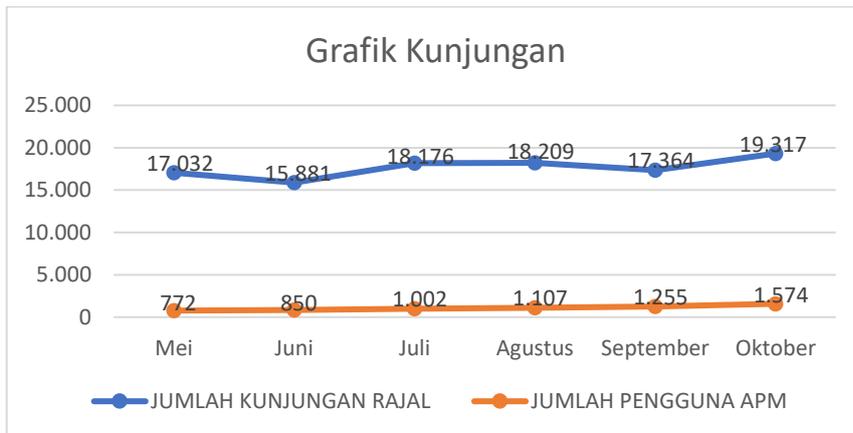
bahwa sistem mudah digunakan dan mendatangkan banyak manfaat, maka niat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut akan semakin tinggi pula (Anak *et al.*, 2018).

Dalam Permenkes No. 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), dinyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib mengintegrasikan sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013). Implementasi APM sejalan dengan regulasi ini, namun evaluasi penerapannya diperlukan untuk memastikan bahwa sistem ini benar-benar mendukung tujuan regulasi tersebut. Salah satu metode evaluasi sistem yaitu Technology Acceptance Model (TAM), yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan). Dalam konteks APM, evaluasi menggunakan TAM dapat membantu mengidentifikasi sejauh mana pasien merasa teknologi ini mudah digunakan dan bermanfaat bagi mereka, serta bagaimana persepsi ini memengaruhi niat dan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan APM.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien dan Pengguna APM Bulan Mei - Oktober 2024

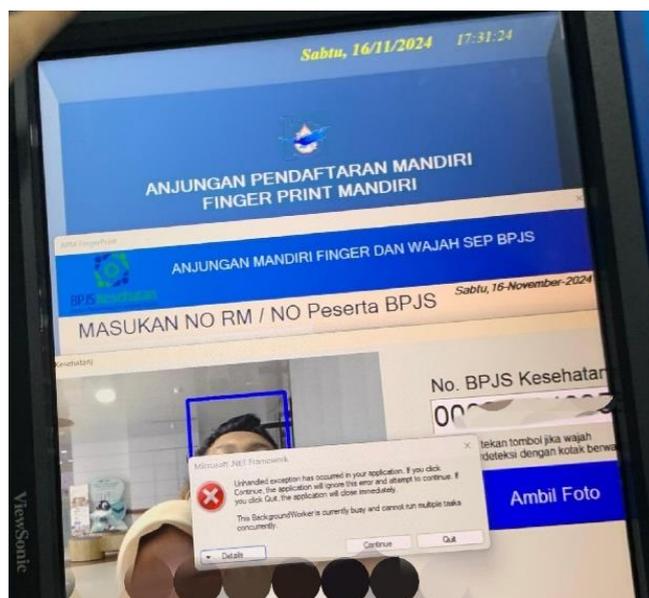
BULAN	JUMLAH KUNJUNGAN RAJAL	JUMLAH PENGGUNA APM	CAPAIAN	TARGET
Mei	17.032	772	5%	70%
Juni	15.881	850	5%	70%
Juli	18.176	1.002	6%	70%
Agustus	18.209	1.107	6%	70%
September	17.364	1.255	7%	70%
Oktober	19.317	1.574	8%	70%
Jumlah	105.979	6.560		70%
Rata rata	17.663	1093,3	6%	

Sumber Data 1 : Ruang Rekam Medis dan Pendaftaran

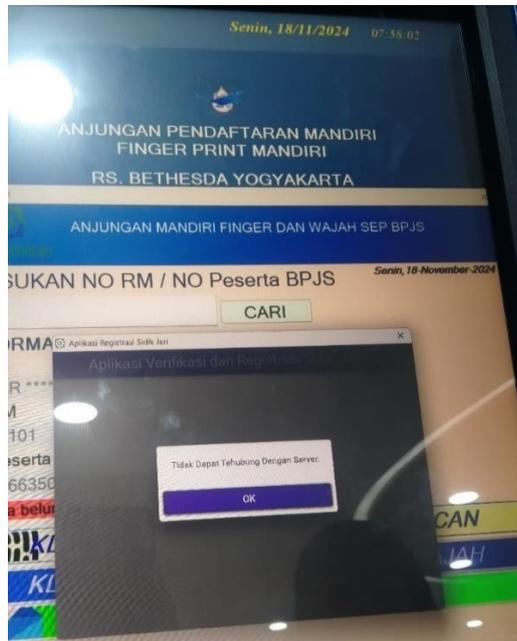


Gambar 1. 1 Grafik Kunjungan Pasien

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Mei sampai bulan Oktober 2024 yaitu 105.979 pasien dan jumlah pengguna APM di rumah sakit Bethesda Yogyakarta sebanyak 6.560 pasien, data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan semakin meningkat dan pengguna mesin APM juga mengalami peningkatan. Jumlah kunjungan yang semakin meningkat menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit Bethesda semakin diminati oleh masyarakat. Namun meskipun sudah mengalami peningkatan capaian pengguna APM dari bulan Mei-Oktober 2024 masih 37% artinya APM belum mencapai target (70%) yang telah ditentukan.



Gambar 1. 2 Notifikasi error saat scan wajah



Gambar 1. 3 APM Tidak Dapat Terhubung Ke Server

Berdasarkan Gambar 1.3 diatas notifikasi error menunjukkan pesan dari Microsoft .NET Framework yang bertuliskan: *"Unhandled exception has occurred in your application. If you click Continue, the application will ignore this error and attempt to continue. If you click Quit, the application will close immediately. This BackgroundWorker is currently busy and cannot run multiple tasks concurrently."* Error ini terjadi karena BackgroundWorker, sebuah komponen dalam aplikasi .NET Framework, sedang menjalankan proses dan tidak dapat menjalankan tugas lain secara bersamaan (Peterson, 2023). Hal ini bisa disebabkan oleh pemrograman yang tidak memperhitungkan multitasking atau proses yang berjalan tidak selesai sebelum memulai tugas baru. Pada notifikasi tersebut terdapat dua opsi yaitu *Continue* dan *Quit* jika memilih continue maka aplikasi akan mencoba untuk melanjutkan tanpa memperbaiki error, namun ada kemungkinan aplikasi tidak berfungsi dengan baik, jika memilih quit maka aplikasi akan langsung ditutup yang artinya pengguna tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran dan harus membuka ulang aplikasi APM jika ingin melanjutkan pendaftarannya.

Masalah pada gambar 1.4 yang menunjukkan pesan "Tidak Dapat Terhubung dengan Server" saat menggunakan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dapat disebabkan oleh beberapa hal teknis. Salah satunya adalah gangguan koneksi jaringan antara mesin APM dan server pusat yang menyimpan data pasien (Harrison, 2024). Gangguan ini bisa terjadi karena jaringan internet yang tidak stabil, kerusakan perangkat keras jaringan (seperti router atau kabel), atau server yang sedang dalam proses perbaikan atau pembaruan.

Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta telah menerapkan penggunaan mesin APM sebagai salah satu strategi untuk mendukung pelayanan rawat jalan. Namun, permasalahan teknis seperti munculnya notifikasi error saat proses pendaftaran, aplikasi yang sering keluar sendiri sebelum pendaftaran selesai, serta lambatnya respons mesin, menjadi kendala yang mengganggu pengalaman pengguna dan menimbulkan adanya komplain dari pasien. Selain itu, cukup banyak pasien yang merasa kesulitan dalam menggunakan mesin APM akibat kurangnya pemahaman terhadap teknologi ini. Kondisi ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien dan efektivitas proses pelayanan.

Kendala teknis seperti error sistem dan aplikasi yang tidak stabil mengindikasikan perlunya perbaikan pada infrastruktur teknologi APM di Rumah Sakit Bethesda. Berdasarkan latar belakang di atas, praktik kerja lapang ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan APM di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta menggunakan metode TAM. Hasil praktik kerja lapang ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang komprehensif untuk meningkatkan kinerja dan penerimaan APM, serta mendukung optimalisasi pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL

Evaluasi penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) menggunakan metode TAM pada pelayanan Rawat Jalan di rumah sakit Bethesda Yogyakarta.

1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/PKL

- a. Mengidentifikasi proses pendaftaran pasien menggunakan mesin APM di rumah sakit Bethesda Yogyakarta.
- b. Mengidentifikasi penerimaan sistem APM berdasarkan aspek persepsi kemudahan di rumah sakit Bethesda Yogyakarta.
- c. Mengidentifikasi penerimaan sistem APM berdasarkan aspek persepsi kemanfaatan di rumah sakit Bethesda Yogyakarta.
- d. Mengidentifikasi penerimaan sistem APM berdasarkan aspek minat perilaku dalam menggunakan di rumah sakit Bethesda Yogyakarta.
- e. Mengidentifikasi penerimaan sistem APM berdasarkan aspek sikap terhadap penggunaan mesin APM di rumah sakit Bethesda Yogyakarta.

1.2.3 Manfaat MAGANG/PKL

1) Manfaat untuk mahasiswa

Mahasiswa dapat menambah wawasan dan pemahaman lebih mendalam mengenai evaluasi sistem teknologi informasi di bidang kesehatan, khususnya penggunaan APM, serta penerapan metode TAM untuk menganalisis penerimaan teknologi.

2) Manfaat untuk Rumah Sakit Bethesda

Sebagai rekomendasi pertimbangan untuk meningkatkan penggunaan APM di unit Rekam Medis Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta guna untuk membantu petugas pendaftaran dalam hal mengurangi waktu antrian di loket pendaftaran rawat jalan.

3) Manfaat untuk Politeknik Negeri Jember

Mendapatkan gambaran atau informasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang diterapkan di dunia kerja, khususnya dibidang kesehatan program studi manajemen informasi kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

Praktik kerja lapang dilakukan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Jendral Sudirman 70, Kotabaru, Kec.Gondokusuman, Kota Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta. Yang dilaksanakan selama 3 bulan mulai dari tanggal 2 Oktober – 23 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

Laporan ini merupakan laporan kualitatif menggunakan metode TAM Davis (1989) sebagai alternatif untuk melakukan evaluasi mesin APM di rumah sakit Bethesda Yogyakarta. Teknik pengumpulan data pada laporan ini yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Objek laporan ini yaitu satu orang petugas pendaftaran rawat jalan dan 3 orang pasien yang menggunakan mesin APM.